

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-45 I (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)

Klacht ontvangen op : 4 februari 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 25 mei 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Fietsverzekering. Diefstal. Consument kan van zijn gestolen fiets niet de twee originele fietssleutels overhandigen. De vraag is nu of Verzekeraar uitkering van het schadebedrag mocht afwijzen. De Commissie oordeelt dat Consument akkoord moest gaan met de algemene voorwaarden om de Verzekering tot stand te kunnen brengen. Tevens is een polis afgegeven. Daaruit blijkt dat de fiets tegen diefstal is verzekerd en Consument twee originele fietssleutels moet kunnen overhandigen. Dit heeft Consument niet kunnen doen. Een beroep op de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid slaagt niet, omdat Consument geen bijzondere omstandigheden heeft kunnen aantonen. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een fietsverzekering (hierna: de Verzekering) afgesloten bij Verzekeraar. Op de Verzekering zijn de Algemene Voorwaarden Univé Verzekeringen versie 2 en de Voorwaarden Fietsverzekering versie 1 (hierna: de Voorwaarden) van toepassing.

- 2.2 Op het polisblad staat bij het onderdeel 'Dekking' vermeld dat de fiets tegen diefstal en beschadiging is verzekerd. Op het polisblad staat tevens, voor zover van belang, het volgende vermeld:

Schade door diefstal is alleen verzekerd als u de fiets op slot zet met een ART-slot. Bij schademelding moet u ons twee originele fietssleutels kunnen overhandigen.

- 2.3 De Voorwaarden luiden voor zover relevant als volgt:

2.6 Waarvoor is uw fiets verzekerd?

- diefstal van uw fiets;
- diefstal van onderdelen van uw fiets;
- schade aan uw fiets.

Diefstal van uw fiets is alleen verzekerd als aan minstens één van de volgende voorwaarden voldaan is:

- uw fiets in een afgesloten ruimte stond. Maar dan moet er inbraakschade aan de afgesloten ruimte zijn, of
- u het ART slot, waarvan de sleutelnummers op uw polis staan, op de juiste manier heeft gebruikt.
 - van dit ART slot moet u ons 2 originele sleutels kunnen geven. Eén van deze twee sleutels heeft duidelijke sporen van gebruik.
 - heeft u een reservesleutel laten maken of vervangt u het slot door een ander ART slot? Dan moet u het nieuwe sleutelnummer direct na de aanpassing aan ons doorgeven.
 - naar aanleiding van controles kunnen wij u tot 3 maanden na de diefstal u om de sleutels vragen. Bewaar deze sleutels daarom minimaal 3 maanden.

- 2.4 Op 29 december 2019 constateerde Consument dat zijn fiets gestolen was. Consument heeft daarvan aangifte gedaan bij de politie. Consument heeft ook een schadeclaim ingediend bij Verzekeraar. Op het schadeformulier heeft Consument het volgende ingevuld:

Schadegegevens

Wat is er gebeurd?	De fiets is gestolen
Heeft u aangifte bij de Politie gedaan van de diefstal?	Ja
Was de fiets ten tijde van de diefstal afgesloten met een ART-goedgekeurd slot?	Ja
Bent u in het bezit van de twee originele fietssleutels?	Nee

- 2.5 Verzekeraar heeft de claim afgewezen, omdat Consument niet twee originele fietssleutels kon overleggen. Consument was zijn reservesleutel verloren en had daarom een nieuwe laten maken. Het nummer van de nieuwe reservesleutel heeft Consument niet doorgegeven aan Verzekeraar.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert € 580,-. Dat is de nieuwwaarde van de fiets.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst door te weigeren de nieuwwaarde van de fiets te vergoeden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- De gevolgen van het niet doorgeven van het nummer van de nieuwe reservesleutel zijn buitenproportioneel. Consument krijgt nu niets vergoed, terwijl het vergrijp, namelijk het vergeten om het nummer van de reservesleutel door te geven, klein is. Dat Consument hierdoor geen vergoeding van de schade krijgt is onredelijk en onbillijk. Het zorgt ook voor een oneerlijke verhouding tussen Consument en Verzekeraar.
 - Het afwijzen van de schade is niet in de geest van de Verzekering. De gedachte achter de Verzekering is dat je zorgvuldig omgaat met de fiets. Dat is zeker het geval. Enkel het vergeten door te geven van de nieuwe reservesleutel is dan ook een te grote straf.
 - Sleuteltjes verliezen is geen ongebruikelijk fenomeen. Het verlies heeft nagenoeg geen praktische consequenties: er is geen link te leggen tussen een anonieme fietssleutel en een fiets.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De Voorwaarden zijn duidelijk. Consument is verplicht om het nummer van de nieuwe reservesleutel te melden aan Verzekeraar. Consument komt geen recht op dekking toe, omdat hij nagelaten heeft te melden dat er een nieuwe reservesleutel was.
 - Op het polisblad staat aangegeven dat de fiets tegen diefstal verzekerd is als Consument twee originele fietssleutels kan overhandigen en de fiets op slot is gezet met een ART-slot.
 - Consument heeft de Verzekering via internet afgesloten. Consument heeft tijdens het afsluiten van de Verzekering verschillende keren de kans gekregen om de Voorwaarden te bekijken doordat op elke pagina van de aanvraag een link naar de Voorwaarden beschikbaar is. Tot slot moet Consument, om de Verzekering tot stand te laten komen, akkoord gaan met de verzekeringsvoorwaarden en de algemene voorwaarden.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Verzekeraar zich op het standpunt heeft mogen stellen dat Consument geen vergoeding van de schade toekomt, omdat hij niet de twee originele fietssleutels kan overhandigen.
- 4.2 Vooropgesteld dient te worden dat het Verzekeraar vrij staat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij dekking wil verlenen. Zie HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435.

Verzekeringsvoorwaarden

- 4.3 Verzekeraar geeft aan dat Consument akkoord moest gaan met de Voorwaarden voordat de Verzekering tot stand kon komen. De Commissie oordeelt dat Consument hierdoor ook akkoord is gegaan met de voorwaarde dat hij twee originele fietssleutels kan overhandigen, dan wel een nieuw sleutelnummer zou doorgeven aan Verzekeraar. Deze voorwaarde is een primaire dekkingsbepaling en daarmee een kernbeding.

Proportionaliteit

- 4.4 Consument stelt vervolgens dat het gevolg van de schending van het niet kunnen overhandigen van twee originele fietssleutels buitenproportioneel is. Verzekeraar stelt daar tegenover dat de Voorwaarden duidelijk zijn.
- 4.5 De Commissie oordeelt dat niet in geding is of de Voorwaarden duidelijk zijn, maar of de schending van de voorwaarde dat Consument twee originele fietssleutels moet kunnen overhandigen niet leidt tot buitenproportionele gevolgen. Met andere woorden: is het beroep van Verzekeraar op deze voorwaarde in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar?
- 4.6 De Commissie stelt hierbij voorop dat een beroep van Verzekeraar op een primaire dekkingsbepaling in *bijzondere gevallen* naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar kan zijn. Dit volgt uit artikel 6:248 lid 2 BW en HR 21 januari 2011, ECLI:NL:HR:2011:BO5203. Het is aan de Consument om de bijzondere omstandigheden te bewijzen. Het enkele feit dat Consument voor een hoge kostenpost komt te staan door de weigering van de dekking en dat Consument slechts heeft vergeten het nummer van de nieuwe fietssleutel te melden, zijn geen omstandigheden die meebrengen dat het beroep door Verzekeraar op de bepaling op het polisblad naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Conclusie

4.7 De Commissie komt tot de conclusie dat Verzekeraar zich op het standpunt heeft mogen stellen dat Consument geen vergoeding van de schade toekomt. De vordering wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.